

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS *USABILITY* PADA LAYANAN APLIKASI GO-JEK DI KOTA YOGYAKARTA

***USABILITY QUALITY ANALYST ON THE GO-JEK APPLICATION
SERVICE IN THE CITY OF YOGYAKARTA***



NDAPA MAKABORANG

165610125

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER

AKAKOM

YOGYAKARTA

2019

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS *USABILITY* PADA LAYANAN APLIKASI GO-JEK DI KOTA YOGYAKARTA

USABILITY QUALITY ANALYST ON THE GO-JEK APPLICATION SERVICE IN THE CITY OF YOGYAKARTA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi

Jenjang Strata Satu (S1)

Program Studi Sistem Informasi

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer

AKAKOM

Yogyakarta

Disusun Oleh

NDAPA MAKABORANG

165610125

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER

AKAKOM

YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS *USABILITY* PADA LAYANAN APLIKASI GO-JEK DI KOTA YOGYAKARTA

Telah dipersiapkan dan disusun oleh

NDAPA MAKABORANG
165610125

Telah dipertahankan didepan tim penguji

Pada tanggal

Susunan Tim Penguji

Pembimbing / Penguji

Ketua Penguji


Emy Susanti, S.Kom., M.Cs.
NIP/NPP. 19790303 2005 01 2001


Ir. Totok Suprawoto, M.M., M.T.
NIP. 851013

Anggota


Endang Wahyuningsih, S.Kom., M.Cs.
NIP. 991125

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar sarjana komputer

Tanggal ..12 MAR 2019

Ketua Program Studi Sistem Informasi




Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs
NIP / NPP. 051149

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 01 Maret 2019



Ndapa Makaborang

HALAMAN MOTTO

“SIAPAPUN YANG BERHENTI BELAJAR AKAN MENUA, ENTAH ITU BERUMUR 20 ATAU 80. SIAPAPUN YANG TERUS BELAJAR AKAN TETAP MUDA.”

Henry Ford

“Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan.”

Yeremia 29 : 11

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
KATA PENGANTAR	xi
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Ruang Lingkup	2
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.5.1 Bagi Tempat Penelitian	3
1.5.2 Bagi Perguruan Tinggi	4
1.5.3 Bagi Mahasiswa	4
1.6 Sistematika Penulisan	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Dasar Teori	11
2.2.1 Penilaian Kualitas	11
2.2.2 Metode McCall	15
2.2.3 Pengukuran Usability	16
2.2.4 PHP Hypertext Preprocessor (PHP)	17
2.2.5 Xampp	17
2.2.6 Go-Jek	18
2.2.7 Pengolahan Data Kuesioner	22
 BAB III METODE PENELITIAN	 27
3.1 Bahan	27
3.1.1 Kebutuhan Input.....	27
3.1.2 Kebutuhan Proses	28
3.1.3 Kebutuhan Output	28
3.2 Peralatan	28
3.2.1 Kebutuhan Hardware	28
3.2.2 Kebutuhan Software	29
3.3 Prosedur Kerja dan Pengumpulan Data	29
3.3.1 Pengumpulan Data	29
3.3.2 Prosedur Kerja	30
A. Deskripsi Keseluruhan	30
B. Kebutuhan Khusus	32
3.4 Perancangan Sistem	33

3.4.1 Diagram Arus Data	33
3.4.2 DAD Level 1	34
3.4.3 Perancangan Database	36
A. Rancangan Tabel	36
B. Relasi Antar Tabel	38
C. Desain Antar Muka	39
3.5 Pengembangan Sistem	42
3.6 Pengujian Sistem	42
3.7 Metode Analisis Data	46
A. Uji Validitas	46
B. Uji Realibilitas	48
C. Analisis Deskriptif	49
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Implementasi Sistem	50
4.1.1 Dashboard Admin	51
4.1.2 Dashboard Responden	52
4.1.3 Dashboard Uji Validitas (Bivariate Correlation)	53
4.1.4 Dashboard Realibility	53
4.1.5 Dashboard Statistik Deskriptif	54
BAB V PENUTUP	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 2.1 Model <i>McCall</i> kualitas perangkat lunak (Pressman, 2002)	14
Gambar 3.1 Diagram Konteks	33
Gambar 3.2 Diagram Arus Data Level 1	35
Gambar 3.3 Relasi Antar Tabel	39
Gambar 3.4 Desain antarmuka	39
Gambar 3.5 Perancangan antarmuka Dashboard responden	40
Gambar 3.6 Perancangan antarmuka Dashboard data responden	40
Gambar 3.7 Bivariate Correlation	41
Gambar 3.8 Perancangan antarmuka Realibility	41
Gambar 3.9 Perancangan antarmuka Statistik Deskriptif	42
Gambar 4.1 Antarmuka login Admin	51
Gambar 4.2 Fungsi pada <i>login</i> Pengguna/admin	52
Gambar 4.3 Antarmuka Dashboard Pengguna/admin	53
Gambar 4.4 Antarmuka Dashboard data Responden	53
Gambar 4.5 Antarmuka Bivariate Correlation	54
Gambar 4.6 Antarmuka Realibility	55
Gambar 4.7 Antarmuka Statistik Deskriptif	55

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 2.1 Perbandingan dengan penelitian sebelumnya	9
Tabel 3.1 Kuesioner <i>Satisfaction</i> (kepuasan pengguna)	27
Tabel 3.2 Karakteristik Pengguna	31
Tabel 3.3 Struktur Tabel Admin	36
Tabel 3.4 Struktur Tabel Responden	37
Tabel 3.5 Struktur Tabel Hasil	38
Tabel 3.6 Tabel data responden	43

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, atas segala penyertaan dan tuntunan-Nya serta kesempatan menggenggam ilmu, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas *Usability* pada Layanan Aplikasi Go-Jek di Kota Yogyakarta”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Komputer. Dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis banyak dibantu, dibimbing, dan didukung oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis sangat ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir.Totok Suprawoto, M.M.,M.T. selaku ketua penguji yang telah meluangkan waktu untuk melaksanakan ujian skripsi.
2. Ibu Deborah Kurniawati, S.Kom.,M.Cs. selaku ketua Program Studi Sistem Informasi yang memberikan suport untuk semangat menyusun skripsi.
3. Ibu Endang Wahyuningsih, S.Kom.,M.Cs. selaku anggota penguji yang telah memberikan banyak masukan atas saran selama proses ujian.
4. Ibu Emy Susanti, S.Kom., M.Cs., sebagai dosen pembimbing. Terima kasih karena sudah membimbing saya dalam penyusunan skripsi serta memotivasi saya agar terus semangat dan tidak pantang menyerah.
5. Kedua Almahum dan Almarhumah Orang Tua saya yang memotivasi dan mendoakan untuk memperoleh kesempatan dari Pemerintah Daerah Kabupaten Sumba Tengah untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih

tinggi. Saya yakin Alm. Papah dan Almh. Mama sangat bahagia melihat keberhasilanku saat ini meski kalian sudah tiada.

6. Buat Bapak Bupati Sumba Tengah, saya ucapkan terima kasih karena telah memberikan kesempatan Tubel kepada saya untuk menyelesaikan studi saya di perguruan tinggi.
7. Buat Ibu dari anak-anak saya (istri), terima kasih atas segala perhatian dan cintamu yang amat tulus kepadaku yang tak pernah putus dan selalu menemaniku dalam situasi senang maupun duka.
8. Buat Bapak Aking dan Keluarga di Bandung, terima kasih atas segala dukungan doa dan materi untuk saya selama proses kuliah sampai selesai.
9. Buat teman baik saya, mas Wahyu yang telah meluangkan waktu untuk mengoreksi program yang dibuat.
10. Serta pihak-pihak lain yang tidak mungkin penulis sebutkan satu-persatu.

Harapan penulis, informasi dari skripsi ini mampu memberikan manfaat untuk penulis dan pembaca yang masih berjuang dalam perjuangannya.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kebergunaan (*usability*) aplikasi Go-Jek dengan metode McCall secara khusus di kota Yogyakarta, (2) mengetahui hasil pengujian *usability* dengan menggunakan metode *McCall* pada aplikasi Go-Jek dapat membantu pengembangan yang lebih efisien dalam penggunaannya bagi masyarakat di kota Yogyakarta (3) membangun sebuah sistem pengujian faktor dalam *usability* dengan kriteria *satisfaction* (tingkat kepuasan) terhadap penggunaan aplikasi gojek di kota Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian survei. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan dan *driver* pengguna transportasi ojek *online* Go-Jek di Kota Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Non probability sampling* menggunakan rumus Slovin dengan jumlah sampel sebanyak 71 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan realibilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Go-Jek termasuk ke dalam kategori baik / tinggi, (2) hasil uji realibilitas terhadap tingkat kepuasan pelanggan gojek yaitu reliabel karena nilai *cronbach alpha* lebih besar dari r tabel, (3) Peneliti telah berhasil membangun sebuah sistem pengujian faktor dalam *usability* dengan kriteria *satisfaction* (tingkat kepuasan) terhadap penggunaan aplikasi gojek di kota Yogyakarta.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kebergunaan (*usability*), Kepuasan Pelanggan, Ojek Online.

ABSTRACT

This study aims to determine: (1) the effect of usability on the Go-Jek application with McCall's method specifically in the city of Yogyakarta, (2) knowing the usability test results using the McCall method in the Go-Jek application can help develop more efficient its use for the community in the city of Yogyakarta (3) builds a system of testing factors in usability with the criteria of satisfaction (level of satisfaction) on the use of motorcycle taxi applications in the city of Yogyakarta.

This research is a survey research. The population in this study were all customers and drivers of Go-Jek online motorcycle taxi users in the city of Yogyakarta. The sampling technique uses Non probability sampling using the Slovin formula with a total sample of 71 people. The technique of collecting data uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The data analysis technique used is descriptive statistics.

The results showed that: (1) it can be said that overall the level of customer satisfaction with the Go-Jek application is included in the good / high category, (2) the reliability test results for the gojek customer satisfaction level are reliable because the cronbach alpha value is greater than r table, (3) The researcher has succeeded in establishing a system of usability testing factors with the criteria of satisfaction (the level of satisfaction) on the use of motorcycle taxi applications in the city of Yogyakarta.

Keywords: Customer Satisfaction, Usability, Customer Satisfaction, Ojek Online.